

I. 서 론

오늘날의 대학에서 제공하는 전공교육과 대학 내 행정서비스의 향상은 교육 수요자인 전공학생들의 만족으로 이어진다. 대학들의 교육환경의 개선은 학생들에게 교육의 질을 어떻게 만족시켜 주는가에 따라 대학의 존립에 대한 중요한 결정적 문제로 인식되고 있다(Kim & Seo, 2005). 대학에서의 전공교육환경 및 전공교육서비스의 향상은 전공교육 수요자의 만족을 가져오며 더불어 국가경쟁력을 향상시키는 긍정적인 영향으로 미칠 수 있다(박건희, 2009). 교육기관에서는 사회의 직무요구에 적합한 인재육성과 전공교육을 통한 직업능력향상을 위한 교육 훈련을 하는 것이 핵심전략으로 바라보게 되었다(이인성·이경래, 2010). 다양한 분야에서의 전문지식과 창의력을 갖춘 전문 인력이 요구되는 현대에는 전문화된 직능으로 집단이 분화되면서 직업의 전문화가 더욱 촉진 될 전망이다.

현대산업은 21세기의 고부가가치의 유망산업으로 세계 각국의 국가경쟁력을 도모하고 그에 따라 서비스산업의 확대와 서비스 가치증대 및 발전은 교육환경의 변화와 그 맥락으로 이어져 함께 한다고 볼 수 있다. 현대산업은 관광의 확대로 고부가가치산업으로 인식되면서 현대산업에 대한 학문적 관심 또한 증가와 더불어 현대산업교육기관들은 전문 인력양성의 역할을 수행하고 있다(이형룡·박슬기, 2010). 현대산업은 타산업보다 인적자원 의존도가 매우 높은 분야로써 전문인력 양성이 절실히 요구되고 있는 실정이다(정유리·차석빈, 2008). 현재 우리나라 교육기관 중 115개 학교에서 정규 학위과정의 현대산업분야인 관광전공교육을 실시하고 있다. 4년제 정규과정 대학에서는 관광전공 전반에 걸친 학문적 이론교육을 중점으로 양성하고 있으며, 2년제 과정인 전문대학교에서는 관광전공에 대한 이론과 실무 및 실기 위주로 현대산업분야의 전문 인력으로 양성하는데 특성화하고 있다(배준호·남승민·이진영, 2016). 2014년부터 시행되고 있는 교육부의 대학 평가제도 개선으로 인한 대학정원감축 및 저평가 된 대학퇴출, 그리고 교육시장의 개방 및 취업난의 심화 등으로 국내 대학들의 위기 상황과 무엇보다 저 출산으로 인한 학력인구감소의 대비차원으로 대학에서는 교육서비스가 기존 공급자중심에서 수요자 중심으로 전환된 시점이다. 이러한 대학환경이 교육시장으로 경쟁적 환경변화에 따라 교육기관은 교육수요자의 전공교육품질서비스를 만족시켜야만 경쟁우위를 지킬 수 있으며 무엇보다 지속가능한 성장을 기대할 수 있기에(Daily UNN, 2014a; 2014b) 교육품질서비스 만족을 전사적 품질관리 개념도입으로 교육수요자들의 측면에서 살펴

보는 것은 반드시 수반되어야 한다.

교육수요자들의 측면에서 대학생활 시기는 전반적으로 생활에서의 다양한 변화를 맞이하는 시기이며, 또한 성숙기인 성인으로 가는 중요한 시기이다. 이러한 시각에서 대학생활의 적응은 대인관계, 학업, 대학의 환경 등 다양한 측면에서 적응을 의미한다. 또한 대학생의 진로결정 및 취업에 밀접한 영향을 미친다. 따라서 교육서비스 품질측정을 통하여 학교생활적응과 이를 통한 학교생활 만족을 유도해야 하며 대학에서 제공되는 전반적 교육서비스 품질에 관한 중요도-만족도파악이 우선으로 되어야 한다. 교육서비스 품질의 만족도가 교육서비스 품질의 제공을 통한 학업성 과로 볼 수 있도록 대학생활 적응에 미치는 영향을 실증적으로 해결하기 위해 교육서비스 품질이 대학생활 적응에 긍정적, 또는 부정적 영향을 주는지에 대해 검증할 필요가 있다.

본 연구는 기존에 선행연구들을 토대로 환대산업 전공 대학생들의 전공 관련 교육서비스 품질이 전공만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적을 다음과 같이 제시 하고자 한다.

첫째, 환대산업 전공 대학생들의 교육서비스 품질이 전공만족 수준을 파악하는 것이다.

둘째, 환대산업 전공 대학생들의 학년 간에 따라 교육서비스 품질과 전공 만족도에 어떠한 영향들을 미치는지 규명하고자 한다.

셋째, 향후 환대산업 전공분야의 교육과정 및 환경구축에 대한 의미 있는 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스 품질

교육서비스를 최덕철·이경오(2000)는 공급자인 대학에서 교육 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위해 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로 소비자인 학생의 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동으로 정의하였다. Sallis(2002)는 교육분야에 서비스개념을 접목하여 교육서비스품질의 개념을 정립하였고 교육이라는 자체가 쉽게 측정할 수 없는 것을 전제로 교육품질을 평가하기 위해 신비적(mystical), 자원적(resources), 평판적(reputational), 성과적(outcome), 부가가치적(value-added) 품질이라는 개념을 통해 교육품질을 평가 할 것을 제안한 바 있다.

Astin(1980)은 교육서비스 품질을 신비한 견해, 명성적 견해, 자원적 견해, 성과적 견해, 부가가치적 견해의 다섯 가지 견해로 정리하였다. 먼저 첫째, 신비한 견해를 대학 품질은 쉽게 측정되거나 정의할 수 없다는 견해이다. 이는 대학 활동에서 직원과 교수, 학생 등의 구성원 간의 다양하고 복잡하고 각 대학마다 추구하는 목표가 상이하기 때문에, 대학에서의 학생이 얻을 수 있는 만족도 역시 상이하여 만족도를 정확히 측정하기 어려우며 방법론적으로 대학 품질은 확인하는 부분이 어렵다 하였다. 둘째, 명성적 견해는 이해관계자의 관점 합의에 기본적으로 두며 대학 품질을 평가하는 방법이다. 대학 품질을 평가할 시 각 연구기관에서 대학 내 학과, 대학원에 대한 전문가들 뿐 아니라 교수들의 의견을 통해서 평가 할 수 있다. 셋째, 자원적 견해는 대학의 교육자원과 비슷하게 보는 견해로 충분한 재정 지원 및 명성이 있는 교수와 우수한 학생 등이 전통적으로 3가지 교육자원 및 시설 확보들이 이에 해당된다. 넷째, 성과적 견해로는 대학 품질은 교육성과의 품질에 의해 좌우되는 관점이다. 교육성과 'Who's who'에서 기재된 내용으로는 졸업생의 비율과 대학원에서 장학금을 받는 학생의 비율, 박사학위 졸업생의 비율을 성과 측정치로 사용되어 지고 있다. 다섯째, 부가 가치적 견해는 대학 품질을 대학이 학생에게 미치는 영향을 평가하는 견해로써 대학이 학생들에게 미치는 영향, 개인적 인성발달, 학생의 지적수준 향상 및 자기개발에 대해 긍정적인 변화를 주는 능력들을 대학의 품질로 보고 있다.

최근에는 전통적인 교육시스템을 개선하여 교육소비자에게 교육서비스를 제공하여 학업성취수준을 높이고자 경영방식으로 TQM을 채택하여 개선과 상호작용적 품질에 기초한 SERVQUAL과 SERVPERF 모델을 보완하여 새로운 모형을 통한 교육서비스품질을 측정(차주향·김연성·최강화·이동원, 2011)하고 있다. 또한 신재익·정기한(2007)의 연구에서는 유형성·신뢰성·공감성·반응성·가치성을 구분하여 교육서비스품질이 차원의 예를 제시하였다. 정유리·차석빈(2008)은 교육서비스품질, 학생만족, 학교충성도에 대한 실증연구를 이진춘(2009)은 교육품질이 학교 브랜드 이미지와 학업성취도와 만족도성과와의 관계분석을 규명하였다. 그리고 이태용(2010)은 교육서비스가 유무형적 요소인 명성, 이미지, 교유품질, 교육자의 질 등 포함한 교육서비스품질과 서비스가치 및 학생만족 간의 관계를 규명한 바 있다.

따라서 교육품질 만족도를 통하여 학생들의 욕구충족과 대학생활만족도를 위한 요인으로써 영향관계를 생각해 보아야 할 것이다. 대학의 교육서비스품질 측정은 학생들의 개별적인 인성, 지성, 자기개발 측면에 맞추어진 조사라 할 수 있다. 학교생활, 교육시설로 분류하였고 황해용(2000)은 대학 서비스를 핵심서비스, 보조서비스로 나누었으며 핵심서비스에는 교육서비스, 전임교수, 강사, 외국인 교수, 교수와 학생의 관계를 포함시켰다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 교육서비스 품질에 대해 각 프로그램, 교수와 학생의 관계, 물리적 환경, 행정서비스로 나누어 정의하였다. 대학에 대한 ‘교육서비스’, ‘물리적 환경서비스’, ‘행정서비스’, ‘발전가능성’, ‘기대수준’, ‘중요도’와의 관계를 설명한 엄은주(2000)의 연구를 기초로 하여 본 연구에 맞게 조작적 정의 수정 및 보완 작업을 지속적으로 수정했으며, 교육서비스 품질을 측정하기 위해 사용된 25개 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 구성하였다.

2. 전공만족도

전공만족도에서 만족도(Satisfaction)란 특정한 관심사에 경험한 것에 대한 종합적인 정의적 반응(권대봉, 2002)이라 규명하였고, Oliver(1980)의 만족은 고객의 실제 경험과 기대 간의 불일치로 인해 발생하는 감정과 구매경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 총체적인 심리상태라 정의하였다(이혜미·한진수, 2012). 대학에서의 학생만족을 Elliot & Healy(2001)는 교육서비스에 대해 학생이 경험적 평가에 따른 결과적 태도라 정의하였고, 최규환(2005)은 교육서비스에 대한 전반적인 평가 및 정서적 반응이라 규명하였다. 대학에서 학생만족(student satisfaction)이라는 용어를 사용하게 된 것은 학교에서는 학생이 소비자로서 최우선으로 하고 있다. 그 대상을 만족시킴으로써 교육시장에서의 경쟁우위를 차지하기 위한 학생지향적인 중요성을 대학에서 인식하기 시작하면서라 할 수 있다(정유리·차석빈, 2008).

대학에서 전공학생이 인지한 전공만족도의 선행연구들을 살펴보면, 김혜숙(2004)은 전공만족도가 높을수록 대학생활 적응, 자아존중감, 학업성취도, 사회지각능력, 몰입, 전문직업적 정체성 등에 관한 영향관계를 규명하였다. 이러한 결과가 학생들의 졸업 후의 진로에 긍정적인 영향을 받아 자신에 대한 권한과 직무만족 등의 영향관계에 나타남을 확인되었다(허준·김수영·최윤정·김한수·오윤나, 2007). 우리 사회의 다양하게 많은 전문적 직업은 분야별 대학으로 하여금 여러 분야 전공들을 만들어 내고 있으며, 교육을 통해 전문적 직업인으로서의 정체성을 내면화 시킨다. 이에 대학에서의 전공은 미래의 진로와 직무에 필요한 전문지식을 학습하고 습득하는데 실질적인 영향을 주고 있다. 대학생의 전공에 대한 만족은 진로를 준비, 선택하는데 중요한 요소이며 학생 개인의 생애의 전문가로서 질적 수준을 향상시키는 부분이 결정적인 요인들이라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 선행연구들의 이론적 고찰을 통해서 Gati(1993)는 각각 개인들이 이상적으로 판단했던 직업과 실제로 가질 수 있는 직업이 일치하지 않기 때문에 타협과정에 있어서 진로의사결정 역시 전공만족에도 필수적이라는 제시를 하기도

한다. 전공만족이란 전공 교과목을 통해 공부하면서 느끼는 주관적인 즐거움, 개인의 미래 및 진로에 관해서 긍정적 사고가 융합되어 나타난 결과라고 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구설계

1. 조사설계

본 연구의 과제는 교육서비스 품질 변수를 이용하여 전공만족도에 미치는 결정요인에 대한 영향관계를 분석하고자 한다. 전문대학교는 재학기간이 4년제 대학교에 비해 짧기 때문에 학년이라는 특성요인을 이용하여 두 집단으로 분류한다. 두 집단 간 차이분석을 통하여 학년 간 교육서비스품질과 전공만족도에 미치는 영향관계에서 조절효과를 갖는 가를 파악하고자 한다. 이러한 과제 수행을 위해 이론적 고찰과 선행연구를 토대로 환대산업 전공자의 교육서비스품질과 전공만족도의 주요 요인을 파악하고자 한다. 또한 학년 간 차이가 나타남에 따라 학생들의 진로를 위한 상담과 교육과정 설계에 효과적으로 반영할 수 있는 실증적 자료를 확보하고자 한다.

[연구과제1] 교육서비스 품질이 전공만족도에 미치는 영향 분석

[연구과제2] 학년 간의 교육서비스 품질과 전공만족도의 영향관계에서 조절효과 분석

2. 표본설계

본 연구의 목적을 달성하기 위해 수도권에 위치한 2년제 전문대학교 10곳을 선정하여 환대산업 전공*학과 학생들을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문 표본추출법으로는 응답자가 직접 설문지에 응답하는 자기기입방법을 통한 편의표본추출법을 사용하였다. 설문지에 대한 총 배포수는 450부이고, 400부가 회수되었으며, 그 중 분석에는 결측으로 인해 분석에 부적합하다고 판단된 29부를 제외한 최종분석에는 371부를 사용하였다. 세부적인 조사방법으로는 다음 <표 1>에 제시한 바와 같다.

수집된 연구자료**의 통계처리는 데이터 코딩(Date Coding)과정을 거쳐 SPSS

* 환대산업전공: 호텔, 관광, 외식, 호텔관광 포함

** 본 연구에서의 자료가 현시점에서 2년의 시차간격은 계량기법은 과거자료를 토대로 미래 교육품질 예측가능한데, 이때 전체조건은 과거의 패턴이 미래에도 지속된다는 가정 하에 예측하게 됨(이충기, 2015, 김애경, 2015)에 따라 2014년부터 개선된 교육품질의 1년의 선 경험 시점이 중요하다 판단하여 진행된 것이다.

Win Version 18.0 통계패키지를 이용하여 표본의 인구통계학적 특성의 기술통계와 교차분석, 요인분석 등을 수행하였다. 또한 가치추정에 대한 모형을 계량경제 소프트웨어 프로그램인 LIMDEP(LIMited DEpendent Variable model) 8.0을 이용하여 교육서비스품질에 영향을 주는 전공만족도 성향을 분석하고, 학년 간의 특성을 분석하였다.

〈표 1〉 연구조사방법

항목	내용
표본추출법	편의표본추출법
실시일자	2015년 11월 10일 ~ 12월 10일(1개월 간)
배포부수	450부(400부 회수, 371부 사용)
조사지역	수도권 내 2년제 전문대학교 환대산업전공 학생

IV. 실증분석

1. 응답자의 특성 및 기초통계분석

가. 인구통계학적 특성

본 연구의 371명의 표본에 대한 인구통계학적 특성 및 일반적 특성에 대한 분석 결과, 성별에서는 남성 137명(36.9%), 여성 234명(63.1%)으로 환대산업 전공의 특성상 여성이 남성보다 월등히 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 나이는 20세가 232명(63%), 21세 63명(17%), 22세 28명(7.5%), 23세 이상 53명(14.3%)으로 20세가 가장 많이 분포하는 것으로 나타났다. 학년으로는 1학년 217명(58.5%), 2학년 154명(41.5%)으로 1학년 비율이 가장 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났다.

월 평균 소득은 75만원 미만인 2명(0.5%), 75만원이상 ~ 150만원 미만 25명(6.7%), 150만원 이상 ~ 250만원 미만 54명(14.6%), 250만원 이상 ~ 350만원 미만 84명(22.6%), 350만원 이상 ~ 450만원 미만 86명(23.2%), 450만원 ~ 550만원 미만 47명(12.7%), 550만원 이상 ~ 650만원 미만 30명(8.1%), 650만원 이상 ~ 750만원 미만 22명(5.9%), 750만원 이상 21명(5.7%)으로 월 평균 소득 250만원 이상 ~ 350만원 미만, 350만원 이상 ~ 450만원 미만의 월 평균 소득 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 2〉 연구표본의 인구통계학적 특성

n=371							
항목	구분	빈도	구성비	항목	구분	빈도	구성비
성 별	남	137	36.9%	학 년	1학년	217	58.5%
	여	234	63.1%		2학년	154	41.5%
	합계	371	100%		합계	371	100%
시 / 도	경기도	131	35%	월 소득	~75만원미만	2	0.5
	서울시	156	42%		75만원 이상~150만원미만	25	6.7
	인천시	83	22%		150만원 이상~250만원미만	54	14.6
	합계	371	100%		250만원 이상~350만원미만	84	22.6
나 이	20세	232	63%		350만원 이상~450만원미만	86	23.2
	21세	63	17%		450만원 이상~550만원미만	47	12.7
	22세	28	7.5%		550만원 이상~650만원미만	30	8.1
	23세 이상	53	14.3%		650만원 이상~750만원미만	22	5.9
					750만원 이상	21	5.7
	합계	371	100%		합계	371	100.0

나. 교육서비스품질 요인화

교육서비스품질은 총 25개의 문항을 이용하여 평가하였고 척도의 타당성과 신뢰성 검사를 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 시행하였다. 각 변수들이 가진 의미를 최대한 보존하면서 더욱 적은 수의 개념으로 요인화 하는 R-type 요인분석을 적용하였다. 그리고 주성분 분석(PCA:Principal Component Analyses) 및 Varimax 직각회전 방법을 사용하였다. Cronbach's α 값은 일반적으로 0.6 이상일 때 내적일관성이 높은 것으로 간주되기 때문에 이를 바탕으로 요인분석 결과를 <표 3>에 제시하였다.

요인분석에 대한 타당성 검증은 KMO 계수값과 Bartlett's 구형성 검증치를 이용하여 통계적 유의성을 확인하였다. Bartlett's 구형성 검증치는 4899.7($p < 0.001$)이고, 전체 분산에 대한 설명력은 60.13%로 나타났으며, KMO 값이 0.935로 나타나 요인분석이 적절했다고 판단할 수 있다. 각 요인에 대해 보다 자세히 알아보기 위해 요인의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 알아보았다.

〈표 3〉 교육서비스 품질 요인분석 및 신뢰도 분석

항목	측정문항	요인 적재값	교유값	분산 설명력	신뢰도 계수
프로그램 요인	전공교육은 취업에 도움	.775			
	취업을 고려하여 교육과정 운영	.763			
	입학한 목적	.682			
	내가 원하는 교육 제공	.671	4.122	16.487	0.854
	취업에 도움이 되는 실습과제로 운영	.633			
	내가 기대하는 수준의 교육서비스 제공	.593			
	교과과정의 수준	.522			
행정서비스 요인	교직원은 학생들의 의문점을 적극적 해결	.774			
	교직원은 학사행정을 즉각적 처리	.773			
	교직원은 학생들의 학사행정에 자발적으로 처리	.762	3.357	13.428	0.849
	교직원은 학생들의 학사행정을 잘 공지	.751			
	행정서비스 제공시간은 적절	.733			
물리적 환경 품질 요인	전공에 맞는 실습장비	.756			
	실습실은 시설이 우수	.749			
	각종시설과 장비는 사용하기 편리성	.712			
	강의실 시설	.692	3.660	14.638	0.866
	전공에 맞는 실습실	.651			
	전공수업에 맞는 실습이 잘 이행	.519			
교수와 학생의 관계 요인	실습실은 학생들을 위해 자유롭게 개방	.510			
	교/강사들은 항상 학생의 질문에 적절한 답변	.713			
	교/강사들은 학생들의 자격증취득과 취업을 위한 활성화에 노력	.686			
	교/강사들은 학생들을 신뢰	.668			
	교/강사들은 바쁠 때도 학생들 요구에 신속한 응답	.630	3.896	15.582	0.891
	교/강사들은 학생들을 보다 발전적인 사회인이 되도록 도움	.625			
	교/강사들은 교육 서비스가 제공 될 때 학생들에게 미리 공지	.556			
KMO=.935		근사 $\chi^2=1087.39(df=36, p=.000)$		총 분산 설명력=60.13%	
요인추출방법: 주성분 분석		요인회전: 배리맥스			

다. 전공만족도 요인화

전공만족의 요인화 및 신뢰성 분석을 실시한 결과는 <표 4>에 제시한 바와 같다. 분석 결과 요인의 교유값은 3.767으로 나타났고 분산설명력은 62.784%의 설명력을 보이고 있으며, 누적분산 설명력은 62.784%로 나타났다. KMO 값은 0.902로 요인분석을 위해 구성개념의 선정은 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett's의 구형성 검정 역시 유의확률 .000으로 요인분석이 적합한 것을 알 수 있다. 또한 신뢰도 검증의 결과 Cronbach's α 값이 0.878로 Cronbach's α 값이 .60이상으로 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 전공만족도의 요인분석 및 신뢰도 검증

항목	측정문항	요인 적재값	고유값	분산 설명력	신뢰도 계수
전공만족	교과목 구성이 내가 배우고자하는 분야 반영	.829	3.767	62.784	0.878
	교과목 편성	.807			
	교과내용 흥미	.805			
	배우는 교과목이 나와 잘 맞다	.791			
	교과목 간의 연계성	.777			
	이론과목과 실기과목의 비중	.742			
KMO=.902		근사 $\chi^2=1017.545(df=55, p=.000)$		총 분산 설명력=62.784%	
요인추출방법: 주성분 분석		요인회전: 배리맥스			

2. 회귀분석(regression)모형의 설정

본 연구에서는 LIMDEP 8.0 프로그램에서 회귀분석(regression)모형을 적용하여 교육서비스품질이 전공만족도에 미치는 영향관계를 파악하였다. 또한 인과모형에 조절변수로 학년 간 차이 검증하기 위해 우도비율검정(Log-likelihood Ratio Test: LRT)방법을 적용하였다.

1. 교육서비스 품질 결정요인: 전체모형

1) 변수정의 및 기술통계

모형에 투입된 설명변수에 대하여 변수의 정의 및 기술통계는 다음의 <표 5>에 정리하여 제시하였다.

〈표 5〉 변수정의 및 기술통계(전체)

독립변수	종속변수	전공만족도(SFAC)	평균: 3.188 표준편차: 1.000
		평균	표준편차
프로그램 (FAC1)		3.164	1.000
교수와 학생의 관계 (FAC2)		3.301	1.001
물리적 환경 품질 (FAC3)		3.097	1.654
행정서비스 (FAC4)		3.497	1.329

교육서비스 품질 특성변수들의 영향력을 추정한 결과는 <표 6>에 제시하였다. 추정된 결과에 대한 평가를 위하여 신뢰도 검증 중 이론적 검증으로는 파라미터의 부호가 이론적으로 예상된 부호와 일치하는가를 보며, 전체모형에 대해서는 우도비율 검정을 실시하였다. 먼저, 교육서비스 품질에 유의적인 영향을 미치는 프로그램,

행정서비스, 물리적 환경, 교수와 학생 관계를 살펴보면, 프로그램(1% 유의수준), 교수와 학생의 관계(1% 유의수준)로 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 반면에 물리적 환경, 행정서비스 관계에 있어서는 전공만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종속변수인 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 요인 중 특히 프로그램 요인이 행정서비스 보다 전공만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 교육서비스 품질 구성요소 모형 추정결과(전체)

변수	전공만족도	
	Coefficient	p
FAC1 (프로그램)	0.575	0.000***
FAC2 (교수와 학생의 관계)	0.186	0.001**
FAC3 (물리적 환경 품질)	0.020	0.654
FAC4 (행정서비스)	0.045	0.329
Constant	0.546	3.723
R^2	0.499	
Adj- R^2	0.494	
$F(p)$	91.39(.000)	
Log likelihood function	-219.00(.000)	
No. of.Obs	371	

*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001

교육서비스 품질 요소들이 환대산업 전공 대학생들의 전공만족도에 미치는 요인들에 대해 세부적으로 살펴보았다. 학년 간 평균의 바탕으로 2학년 집단과 1학년 집단인 두 집단으로 나눴다.

〈표 7〉 교육서비스 품질 구성요소 모형 추정결과

(2학년 vs 1학년: 전공만족도)

종속변수 독립변수	전공만족도			
	2학년		1학년	
	계수값	p	계수값	p
FAC1 (프로그램)	0.604	0.000***	0.560	0.000***
FAC2 (교수와 학생의 관계)	0.059	0.474	0.274	0.000**
FAC3 (물리적 환경 품질)	0.095	0.137	-0.19	0.766
FAC4 (행정서비스)	0.120	0.0534	-0.020	0.767
Constant	0.437	0.041	0.613	0.002
R^2	0.553		0.480	
Adj- R^2	0.541		0.470	
$F(p)$	46.18(.000)		49.00(.000)	
Log likelihood function	-77.126(.000)		-136.846(.000)	
No. of.Obs	154		217	

*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001

2학년 집단의 전공만족도에서는 프로그램 요인에 영향을 미쳤으나, 1학년 집단으로는 프로그램 요인과 교수와 학생의 관계 요인들이 영향을 미치는 것으로 나타났다. <표 7>에 제시한 바와 같이 학년 간 2학년 집단과 1학년 집단 간에는 차이가 있다는 것으로 나타났다.

학년 간의 2학년 집단은 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이 프로그램 요인으로 나타났으며, 학년 간의 1학년 집단의 경우 프로그램 요인은 동일 한 것으로 나타났으며, 교수와 학생 관계 요인도 유의하게 나타났다. 우도비율 검증을 통해 교육서비스 품질에 따라 전공만족도에 미치는 영향의 차이가 있는지 알아보고자 한다. 이를 바탕으로 우도비율검정은 연구대상의 변수와 이에 영향을 미치는 변수들을 포함하여 추정되는 모형으로부터 계산된 우도함수를 통하여 집단 간의 차이를 검정하는 방법으로 이 검정의 통계량은 chi-square분포를 취한다.

$$LR = 2 \times [LLF_{pooled} - (LLF_a + LLF_b)^2]$$

학년 간의 2학년 / 1학년 집단 모형 간에 있어서 임계치 10.056 학년 간 의 2학년 과 1학년 집단 간의 모형 차이가 있다는 것으로 검증되었다. 우도비율 결과는 다음의 <표 8>에 제시하였다.

<표 8> 우도비율검정(Likelihood ratio test)

Log-likelihood Ratio test			
통합집단	2학년	1학년	χ^2
-219.005	-77.126	-136.846	10.056

IV. 결 론

본 연구는 유능한 직업인을 육성하는 것이 주요 목표인 2년제 대학교의 환대산업 전공자를 대상으로 교육서비스품질과 전공만족도의 영향관계를 연구하고자 하였다. 특히, 2년제는 재학 기간이 일반 4년제 대학에 비해 길지 않기 때문에 학년간의 차이를 분석하여 이론적, 실무적 시사점을 제시하기 위해 수행하였다. 기존의 교육 분야의 연구들과는 달리 2년제 환대산업분야의 전공 학생들의 전공만족도와 다른 변수들 간의 연관성을 그리고 학년간의 차이관계성을 보았다. 이러한 연구목적을 통해 나타난 전공만족도와 교육서비스품질의 요인별 영향관계에 대한 구체적인 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 교육서비스 품질의 요인에 대한 항목으로는 학생 간의 두 집단인 2학년 / 1학년 집단이 결과는 모두 프로그램 요인으로 유의확률이 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 그 중 먼저 2학년 집단에서는 프로그램 요인만 유의확률이 통계적으로 유의한 영향을 미치지만 교수와 학생의 관계, 물리적 환경품질, 행정서비스요인은 통계적으로 유의하지 않으므로 전공만족도에 결정적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 2학년 학생들은 프로그램의 영향이 학과과정에서 전공만족도에 존재한다는 결론을 내릴 수 있다. 1학년 집단인 경우는 프로그램, 교수와 학생의 관계 요인으로 유의확률이 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 행정서비스, 물리적 환경 요인인 두 가지 요인은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 1학년 학생들이 2학년 학생들에 비하여 프로그램과 교수와 학생간의 관계에 대한 영향이 학과과정에서 전공만족도에 존재한다는 결론을 내릴 수 있다.

둘째, 수도권 내 위치한 전문대학 환대산업전공 학생들은 전반적으로 전공만족도에 있어서 교육서비스품질의 각 요인에 대한 영향관계를 항목으로 살펴보면 프로그램, 교수와 학생의 관계 요인이 유의확률인 통계적으로 유의한 영향관계를 미치는 것으로 나타났다. 반면에 행정서비스와 물리적 환경 요인은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 전반적으로 수도권 내 위치한 전문대학교의 환대산업전공 학생들은 학과 과정에서의 전공만족을 학교가 제공하는 교육서비스품질 중에서도 학과전공 프로그램과 전공교수와 학생간의 관계에서 느끼는 만족도가 높게 차지함을 알 수 있다. 따라서 학과 전공프로그램과 학과 교수와 학생간의 관계만이 전반적으로 학생의 전공만족도영향을 미치기 때문에 수준에 초점을 맞춘 학생들의 전공만족도 제고가 우선으로 필요할 것으로 판단된다.

대학 교육 분야에서 경쟁이 도입되면서 장기적 관점으로 교육시설에 투자하고 교육의 질적 향상을 위해 투자와 노력이 필요하다. 대학정책에 대한 질적 재검토와 더불어 결국 대학도 역시 그 본질로 돌아가 대학다움을 갖추는 것이 새로운 환경을 극복하는 중요한 열쇠임은 분명하다. 급변하는 교육환경에서 능동적으로 대처하고 경쟁력 있는 양질의 교육서비스를 제공할 수 있도록 서비스 지향적 마인드를 제고시키고 이를 실천하기 위하여 대학 교육서비스 품질 모형을 검증하는데 있어서 그 목적을 두었다. 교육만족에 관한 연구는 대부분 전체 학부 중심의 연구들이고, 수도권 전문대학교 환대산업전공 대학생을 대상으로 한 연구는 많지 않은 실정이다. 이러한 문제의식을 바탕으로 환대산업의 급속한 성장과 환대산업전공 전문대학교마다 차별화 된 수준 높은 교육서비스 품질을 위하여 발전하는 전문대학교 환대산업에 필요할 것이다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표본은 수도권 내 지역의 전문대학교를 대상으로 국한하였기 때문에 전체에 대한 일반화를 대표할 수는 없다. 이러한 일반화의 한계점을 제시하면서 수도권 내 환대산업계열을 전공하고 있는 전문대학교에 한하여 살펴 본 연구조사의 결과가 지역 내 전문대학교 개선과 유지의 방향성에는 도움이 될 것이라 판단된다. 4년제 대학교에 비하여 학과 과정이 짧은 2년제 대학교에서는 기존의 일반적인 교육서비스품질로서는 학생들에게 적용되기 힘들다는 결과로 정리해보면 2년제 대학교의 환대산업분야만의 특별한 교육시스템이 제공되어야 함을 시사점으로 도출해 낼 수 있다.

둘째, 교육서비스품질에 대한 구성요인을 다섯 가지로 제한하여 진행됨에 있어서 한계점을 제시한다. 향후 연구에서는 현실적으로 2년제 학생들의 학과과정에서 적용 가능한 추가적인 요인을 도출하여 다각적인 시각에서 볼 수 있는 요인들로 영향관계를 파악할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 교육서비스 품질을 전공만족도에만 국한시켰다는 점이며 향후 연구에는 학년별로 진로결정에 대한 수준으로 영향관계의 구체적인 연구가 추가적으로 진행되기를 기대해 본다. 그러나 본 연구를 통하여 환대산업관련 전공 대학생의 교육서비스품질이 전공만족도와 학년 간 차이 수준의 분석을 통해 향후 이들의 학과과정지도에 있어 기초자료를 제공한 점에서 그 의의를 찾을 수 있다고 할 수 있다.

참고문헌

-
- 강혜순·이희찬(2015). 항공·관광서비스 전공자의 진로장벽이 진로준비행동 유형에 미치는 영향 분석. 한국호텔외식관광경영학회, 425-440
- 권대봉(1999). 성인교육방법론. 서울:학지사.
- 김애경(2015). 한강종주자전거길 사용자 가치에 대한 편익추정. 한국호텔관광학회, Vol.17 No.6, 50-57.
- 김혜숙(2004). 지각된 학교학습 환경과 직업전망이 대학생활만족과 학업성취에 미치는 영향. 청소년학연구, 11(3), 199-215.
- 박건희(2009). 무용전공 학생의 교육서비스품질 지각이 학생만족 및 관계 마케팅에 미치는 영향. 한국체육학회지, 48(6), 463-473
- 박주성·김종호·신용섭(2003). 대학교육서비스 품질요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, 마케팅저널, 제4권, 51-74.

- 배준호 · 남승민 · 이진영(2016). 관광관련 전공 대학생의 교육환경 및 교육과정 만족도가 진로결정수준에 미치는 영향에 관한 연구. 한국호텔관광학회, Vol.17 No.1, 367-387.
- 신재익 · 정기한(2007). 교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 대한 연구. 학습자중심교과교육연구, 제7권 1호, 231-256.
- 이인성 · 이경래(2010). 한식조리전공 고등학생들의 교과과정 만족도가 진로 결정에 미치는 영향. 한국조리학회, Vol.16 No.1, 50-60.
- 진춘 (2009) 교육품질이 학교브랜드 이미지와 학교성파에 미치는 영향, *Journal of Decision Science*, 제17권, 170-178.
- 이용기 · 장경란 · 권용주 (2000). 호텔기업의 시장지향성이 서비스품질, 고객만족, 전환비용과 구전커뮤니케이션에 미치는 영향. 관광학연구, Vol.24 No.1, 57-74.
- 이형룡 · 박슬기, 2010) 호텔, 외식, 관광 전공 대학생의 진로 장벽이 진로결정 수준에 미치는 영향: 진로결정수준에 미치는 영향, 외식경영학회, 13(1), 79-80.
- 이학식 · 김영(1999). 태도-행동 관계에 대한 조정변수들의 역할. Vol.9 Vo.2, 한국소비자학회, 37-64.
- 이태용 · 김수진 · 조송현 (2010) 전문대학 체육전공자의 인지된 교육서비스품질이 서비스가치 및 학생만족에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회, 제 10권 1호, 381-390.
- 엄은주 (2000). 대학서비스가 학생만족에 주는 영향에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 정유리 · 차석빈 (2008) 교육서비스품질, 학생만족 및 학교 충성도간 관계 연구: 관광 관련학과 특수대학원을 중심으로, 관광연구, 23(2), 139-140
- 차주향 · 김연성 · 최강화 · 이동원 (2011) 인과지도를 통한 교육서비스품질 구조분석에 관한 연구, 한국경영학회지, 제15권 3호, 167-183.
- 최규환 · 이경오 (2000) 대학교육서비스마케팅 모형구축에 관한 연구, 마케팅학회연구, 제6권, 339-366.
- 최명철 (2003). 관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최규환 (2005) 관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 허준 · 김수영 · 최윤정 · 김한수 · 오윤나(2007). 교육안전망 구축을 위한 관악구 지역 사례 연구. 한국교육개발원, 12, 81-110.
- Astin, A. W.(1980). "When Does A College Deserve to Be Called High Quality? Improving Teaching and Institutional Quality," Current Issues in Higher Education, AAH Report No. 1. Washington. D. C.:American Association for Higher Education.

- Ashtin(1993) What Matters in Colleges? : Four Critical Years Revisited, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Oliver (1980) Conceptualization and Measurement of Disconfirmation Perceptions in the Prediction of Consumer Satisfaction, in Proceedings of Fourth Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior, H. Keith Hunt and Ralph L. Day, eds. Bloomington: school of Business, Indiana University.
- Kim, C. E · Seo, J. H (2005), A Study on the Influence factor of customer satisfaction of university educational service, Business Edu (38), 33-60.
- Gati.I, Krausz.M, & Osipow. S.H(1996), Personality Variables, Academic major and Vocational Choice: A Longitudinal study of Holland's Theory. Psychological Report, 37(3), 1191-1195.

2018년 08월 15일 원고 접수
2018년 09월 20일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

고객이 지각한 단체급식식당 선택속성의 만족도와 중요도 차이가 재방문의도 및 전환의도에 미치는 영향

The Effects of Perceived Importance-satisfaction Gaps in Institutional Foodservice Attributes on Customers' Revisit and Switching Intentions

염지원·안윤영**

Yeom, Ji-Won · Ahn, Yoon-Young

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of importance-satisfaction gaps in institutional foodservice attributes on customers' revisit and switching intentions. The results are summarized as follows. First, all three gap factors 'convenience of use', 'providing healthy food and clean atmosphere', and 'new and various menu' have positive effects on revisit intention. Second, only one factor among the three, 'convenience of usage', shows a negative effect to customer's switching intention. The results imply that institutional foodservice managers should continue providing new and diverse menu considering healthy food options and cleanness in order to improve revenue by increasing customer's revisits and minimizing customer attrition. Design and layout of customer-friendly moving line and various events for making customer feel comfortable should also be considered.

**주제어 : 단체급식식당 선택속성(feeding selection attributes),
재방문의도(revisit intention), 전환의도(switching intention)**

* (제1저자)세종대학교 일반대학교 호텔관광경영학과 박사과정, e-mail: sm1542@naver.com

** (교신저자)세종대학교 호텔관광대학 호텔관광경영학과 부교수, e-mail: koala@sejong.ac.kr